資料３－２

種目別のサービス提供実態調査（アンケート）

１．調査の目的

先行研究（「福祉用具貸与価格の情報提供システムに関する調査研究事業（平成 21 年 3 月　（社）シルバーサービス振興会)」等）によって福祉用具サービスで実施されている業務に要している時間等については、ある程度定量的に把握されてきた。これまでに把握出来ていなかった、福祉用具サービスを提供する際に福祉用具貸与・販売事業所が福祉用具種類別に実施している具体的な作業内容の詳細については、資料 3－1 に示す事例調査において把握される予定である。しかし、詳細に把握されるのはあくまでも「事例」であり、全国で提供されている福祉用具サービスの状況を推定することは難しい。

そこで、本調査においては、特に各サービスが実施される頻度に絞って全国の福祉用具貸与（特定福祉用具販売併設を含む）サービス事業所を対象とした調査を実施することで、福祉用具サービス提供の実態について、全国の状況を把握することを目的とする。

２．調査の概要

(1)調査の対象（母集団）

調査の対象は、調査月の時点で福祉用具サービスを提供している指定福祉用具貸与事業所（特定福祉用具販売事業所の併設も含む）とする。

(2)調査の方法

調査は標本調査によって実施し、調査票の配布・回収は郵送法によって実施する。

(3)標本抽出の方法

標本抽出は層化無作為抽出法によって行い、抽出枠は平成 20 年度の介護サービス情報公表システムに登録されている福祉用具貸与事業所の名簿を用いる。[1]

層化基準については、抽出枠に収載されている情報及び「福祉用具貸与価格の情報提供システムに関する調査研究事業（平成 21 年 3 月　（社）シルバーサービス振興会)」の調査結果を分析した上で妥当な層化基準を検討する。

標本数は約 3,000 事業所[2]を想定し、各層への標本配置は比例配分によって行う。

---

[1] 抽出枠としては他に WAMNET の名簿を用いることも考えられるが、過去の実績から WAMNET の名簿では廃業等が充分に反映されていないことが分かっていることから、営業実態のある事業所を確実に捕捉している介護サービス情報公表の名簿を用いることとした。ただし、介護サービス情報公表の名簿では、新規開業の事業所が捕捉出来ていない点には留意が必要である。

[2]標本誤差の目標精度を設定して求めた必要標本数ではなく予算の制約から設定された標本数であることに留意が必要であることから、事後の達成精度評価を適切に行うこととする。

(4)調査月

調査月は、平成21年9月とする。

(5)推定方法

福祉用具種類毎に提供されるサービス内容の実施頻度の母平均は次の推定式で推定する。

$$\overline{X} = \frac{1}{N}\sum_{h=1}^{L}\frac{N_h}{n_{h_i}}\sum_{i=1}^{n_h}X_i$$

$\overline{X}$: サービス実施頻度の母平均の推定値

N : 福祉用具貸与事業所総数

N_h : 第h層の福祉用具貸与事業所総数

n_h : 第h層の標本数

また、推定値の達成精度（標準誤差）は次の推定式で推定する。

$$\sqrt{\hat{V}(\overline{X})} = \frac{1}{N}\sqrt{\sum_{h=1}^{L}N_h(N_h - n_h)\frac{Var(X_h)}{n_h}}$$

$\sqrt{\hat{V}(\overline{X})}$: 標準誤差の推定値

$Var(X_h)$: 第h層におけるサービス実施頻度の分散

4．調査票（案）

別紙の通りである。郵送調査であることから、記入者負担に配慮して以下の基本方針とすることとした。

(1)調査項目の基本方針

- 抽出枠（介護サービス情報公表の名簿）から得られる事業所の属性については、抽出枠の情報を利用し、調査は行わない。
- サービスの内容の実施頻度は「情報提供」、「相談」、「アセスメント」、「用具選定」、「契約」、「搬入・設置」、「利用指導・適合調整」、「フォロー・モニタリング」、「搬出」、「消毒・保管業務」の10区分について把握することとする。
- 本調査では、福祉用具種類別の実施頻度ではなく、福祉用具サービス全体としての実施頻度を把握する。
- ただし、福祉用具種類別の「メンテナンス」の状況を把握するため、福祉用具種類別に「メンテナンス」の実施有無を把握する。
- 調査月の新規利用者と継続利用者では提供するサービスが異なるものがあるため、それぞれについて把握する。

(2)調査項目の概要

1)新規利用者（契約に至らなかった者）

・調査月における人数

・調査月における情報提供、相談、アセスメント、用具選定、搬入・設置（デモなど）の実施回数

2)新規利用者（契約に至った者）

・調査月における人数

・調査月における情報提供～利用指導・適合調整、フォローにおける延べ実施回数及び延べ訪問回数

・フォローの結果実施したアセスメント～利用指導・適合調整、フォローの対象者数及び延べ実施人数・回数

3)継続利用者（調査月に利用を終了した者を含む）

・調査月における人数

・モニタリングの対象者数及び延べ訪問回数

・モニタリングの結果実施したアセスメント～利用指導・適合調整、フォローの対象者数及び延べ実施人数・回数

・サービス担当者会議開催の通知を得た回数及び参加回数

4)用具返却者（調査月に用具を返却したの者）

・調査月における用具返却の理由別人数

・調査月におけるサービス利用期間別人数

・搬出作業の延べ実施回数

5)事業所が実施する消毒等の状況

・消毒・保管業務（戻検、修理補修、洗浄、消毒、乾燥、乾燥後検査、梱包、納庫）別実施有無・頻度

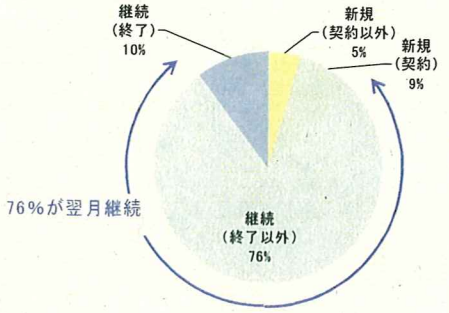
6)その他

・福祉用具種類別のメンテナンスの実施状況（訪問時に毎回実施する場合は訪問頻度、訪問時に毎回は実施しない場合の実施頻度）

５．調査結果のとりまとめ例

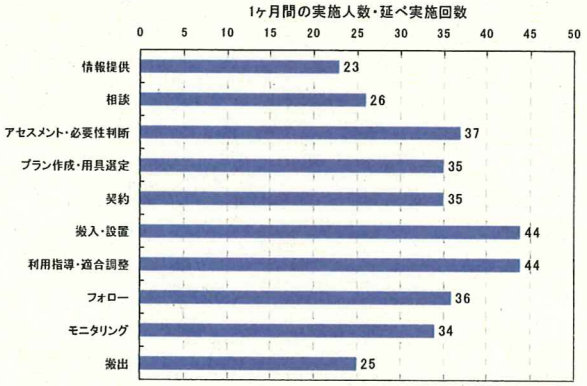
(1)利用者の構成

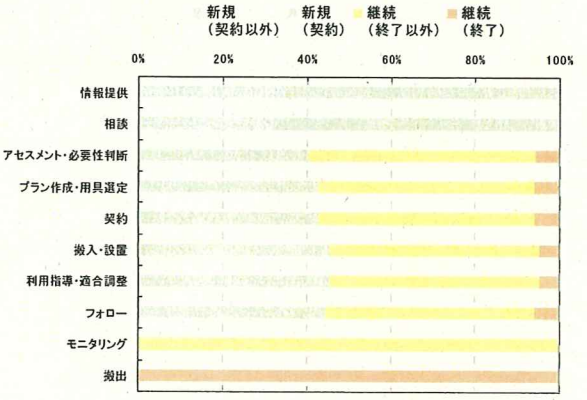
調査月における利用者の構成について確認を行う。契約に至らない新規利用者の割合によってどの程度収益にならないサービスが提供されているか推測され、また、新規及び当月終了の継続利用者の割合によってどの程度の利用者の入れ替えが発生しているのかが分かる。



(2)サービス別の実施頻度

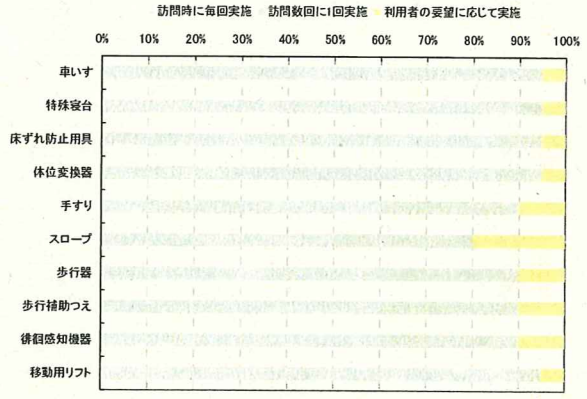
調査月における各サービスの実施頻度を確認し、資料 3－1 で把握されるサービス内容が全国的にどの程度の頻度で実施されているのかを把握する。また、実施対象別の構成を確認することで、特に継続利用者に対する再アセスメントの実施状況について把握できる。





(3)福祉用具種類別のメンテナンスの状況

福祉用具種類別のメンテナンスについて、福祉用具種類別の実施状況の差について確認を行い、福祉用具貸与・販売の在り方についての議論のための基礎資料とする。[3]



以上

[3]第1回WGでは、福祉用具種類によらず「訪問時に毎回実施する」との意見が得られている。

別紙

福祉用具サービスの提供実態に関する調査（案）

事業所所在地	〒XXX－XXXX ●●県　●●市・・・・・・・・		
事業所名	●●●●●●●	事業所番号	●●●●●●●●

【調査の目的】

介護保険制度における福祉用具サービスのあり方について、利用者の状態像に応じたサービス提供の状況、メンテナンスに係る実態状況、有効性等を明らかにすることが求められています。この調査では、福祉用具貸与・販売事業所が実施している具体的な作業内容について、全国における福祉用具サービス提供の実態をさらに詳細に把握するため、特に「頻度」という観点からサービスの実施状況をお聞きするものです。

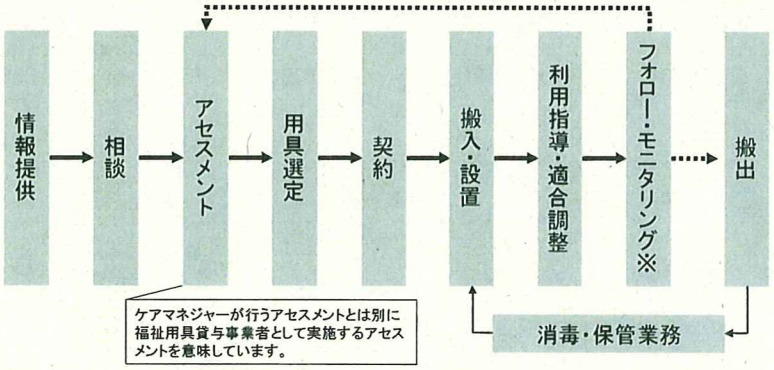
【記入上のご注意】

- この調査票では、利用者を次の４グループに分け、グループごとにサービスの実施頻度（グループごとのサービス実施回数の合計）をお聞きしています。

1. 新規相談者：9月中に新規に相談を受け、契約に至らなかったケース
2. 新規利用者：9月中に新規に相談を受け、契約に至ったケース
3. 継続利用者：9月以前からの利用者で利用を継続しているケース
4. 用具返却者：9月中に用具を返却したケース

それぞれのグループごとに、調査票の項目に沿って該当する数字をご記入ください。

- この調査票では、日頃実施されておられる貸与・販売サービスの内容を次のような「サービスプロセス」の区分で捉えていただき、その区分ごとに実施回数などをお聞きしています。（特定福祉用具販売サービスは一部プロセスを除く）



※この調査では、フォローとモニタリングを次のように区別しています。

フォロー：納入後の使用状況確認
納入の直後（10日以内程度）に、あらかじめ想定された利用状況が生活の中で実現されているか、問題がないか等を確認し、必要な対応を行うこと

モニタリング：定期的な使用状況の確認
一定の時間の経過のあと、利用者の状態像や環境の変化に伴う利用状況の変化や、用具の不具合等を確認し、必要な対応を行うこと

実際の作業の順番は上記のサービスプロセスのとおりでなくてもかまいません。
平成21年9月中の業務の内容を、上記のサービスプロセスにあてはめてご回答ください。
※それぞれのサービスプロセスに含まれる作業工程（例）については、別紙をご参照ください。

- 実施回数については、実際の利用者の数ではなく「延べ実施回数」をご記入ください。
例：利用者Aさんに2回、利用者Bさんに1回の場合、延べ実施回数は3回となります。

1．新規相談者に対するサービスの実施状況（2009 年 9 月中）

Q1　**新規相談者の数**

平成 21 年 9 月に、新規に相談を受けたが、契約を取り交わしていない利用者の数を記入してください。
例:
・利用者から用具利用の相談を受けたが、居宅介護支援専門員によるアセスメントの結果用具を利用しないこととなった利用者
・相談を受けたが、契約書を取り交わす段階に至っていない利用者

人

Q2　**サービス実施回数**

・以下のサービスプロセスについて、9 月中に Q1 の対象者(新規相談者)に対して実施した回数(延べ回数)を記入してください。
・1回あたりのおよその作業量を人×時間でお答えください。
例:2人の担当者が3時間対応した場合:2人×3時間＝6人・時間となります

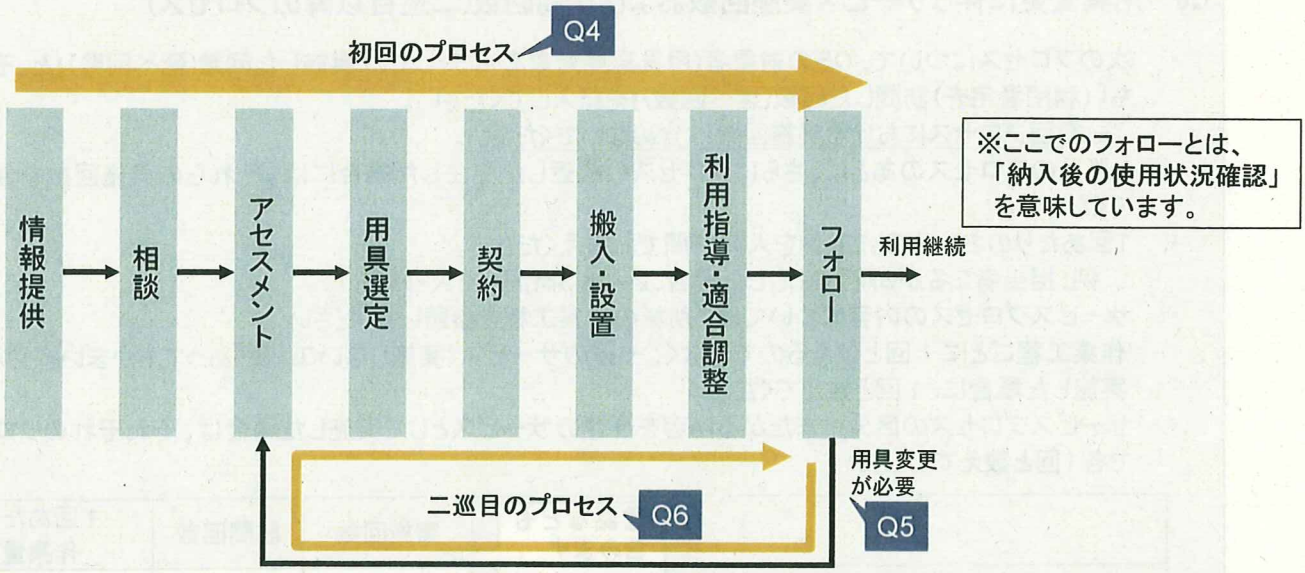
・サービスプロセスの内容については、別紙の作業工程を参照してください。
作業工程ごとに 1 回と数えるのではなく、一連のサービス(実施しない工程があってもかまいません)を実施した場合に、1 回と数えてください
・サービスプロセスの区分にまたがる内容を一連のサービスとして実施した場合(利用者の状態像を聞き取りする中で、居宅介護支援事業所を紹介した。など)は、(1)情報提供と(2)相談で各1回と数えてください。

	延べ実施回数	1回あたり作業量
(1)情報提供	回	人・時間
(2)相談	回	人・時間
(3)アセスメント	回	人・時間
(4)用具選定	回	人・時間
(5)搬入・設置　(デモなど)	回	人・時間

2．新規利用者に対するサービスの実施状況（2009 年 9 月中）

Q3　新規利用者の数 平成21年9月に、新規に相談を受け、契約書を取り交わした利用者の数を記入してください。	人

以下では、新規利用者に対するサービスプロセスについて、お聞きします。
図に示すように「初回のプロセス」と「二巡目のプロセス」に分けてお答えください。



Q4　初回のプロセスのサービス実施回数および訪問回数

・以下のサービスプロセスについて、9 月中に Q3の対象者(新規利用者)に対して「実施した回数(延べ回数)」およびそのうち「(利用者宅を)訪問した回数(延べ回数)」を記入してください。
　注)二巡目のプロセス(納入後のフォローにより、新たに発生したプロセス)の回数は含みません。
・1回あたりのおよその作業量を人×時間でお答えください。
　例:担当者2名が3時間対応した場合:2人×3時間＝6人・時間
・サービスプロセスの内容については、別紙の作業工程を参照してください。
　作業工程ごとに 1 回と数えるのではなく、一連のサービス(実施しない工程があってもかまいません)を実施した場合に、1 回と数えてください
・サービスプロセスの区分にまたがる内容を一連のサービスとして実施した場合(利用者の状態像を聞き取りする中で、居宅介護支援事業所を紹介した。など)は、(1)情報提供と(2)相談で各1回と数えてください。

	実施回数（電話なども含みます）	訪問回数	1回あたり作業量
(1)情報提供	回	回	人・時間
(2)相談	回	回	人・時間
(3)アセスメント	回	回	人・時間
(4)用具選定	回	回	人・時間
(5)契約	(利用者ごとに1回)	回	人・時間
(6)搬入・設置	回	回	人・時間
(7)利用指導・適合調整	回	回	人・時間
(8)フォロー(納入後の使用状況確認)	回	回	人・時間
実際に訪問した回数の合計		回	

Q5　用具変更対象者の数	
Q4 の初回プロセスのフォローの結果、用具の変更(再度、アセスメント～のプロセスの実施)が必要となった利用者の数を記入してください。 また、そのうち、2巡目のプロセスのフォローの結果、再度変更が必要となった利用者の数を記入してください。	人 うち 2 回以上変更 人

Q6　用具変更に伴うサービス実施回数および訪問回数(二巡目以降のプロセス)

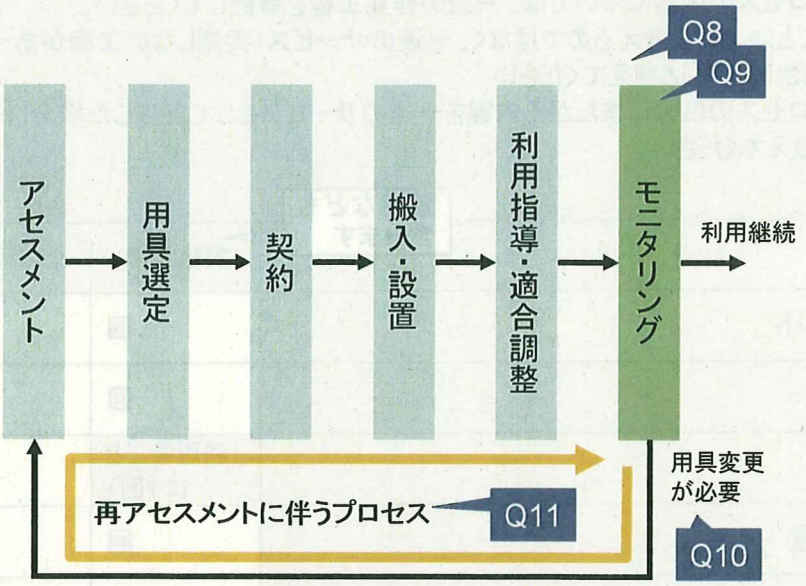
- 次のプロセスについて、Q5の対象者(用具変更対象者)に対して、「実施した回数(延べ回数)」と、そのうち「(利用者宅を)訪問した回数(延べ回数)」を記入してください。
  注)初回プロセスにおける実施回数は含めないでください。
- 2巡目のプロセスのあとに、さらにプロセスの繰返しが発生した場合には、それらの実施回数を合算してください。
- 1回あたりのおよその作業量を人×時間でお答えください。
  例:担当者2名が3時間対応した場合:2人×3時間＝6人・時間
- サービスプロセスの内容については、別紙の作業工程を参照してください。
  作業工程ごとに 1 回と数えるのではなく、一連のサービス(実施しない工程があってもかまいません)を実施した場合に、1 回と数えてください
- サービスプロセスの区分にまたがる内容を一連のサービスとして実施した場合は、それぞれのプロセスで各1回と数えてください。

	実施回数 (電話なども含みます)	訪問回数	1回あたり作業量
(1)アセスメント	回	回	人・時間
(2)用具選定	回	回	人・時間
(3)契約	(利用者ごとに1回)	回	人・時間
(4)搬入・設置	回	回	人・時間
(5)利用指導・適合調整	回	回	人・時間
(6)フォロー(納入後の使用状況確認)	回	回	人・時間
実際に訪問した回数の合計		回	

3．継続利用者に対するサービスの実施状況（2009 年 9 月中）

Q7　継続利用者の数 平成 21 年 9 月よりも前から利用しており、9 月中に利用を継続していた利用者(利用を終了した利用者も含む)の数を記入してください。	人

以下では、継続利用者のうち、当月のモニタリング対象者に対するサービスプロセスについてお聞きします。図に示すように「モニタリング」と、モニタリングの結果、用具の変更を検討するための「再アセスメントに伴うプロセス」に分けてお答えください。



Q8　9 月のモニタリング対象者の数 Q7 の利用者のうち、9 月にモニタリングを実施予定となっている利用者の人数、およびそのうち実際にモニタリングを実施した利用者の人数を記入してください。	実施予定　人 実施　人

電話なども含みます

Q9　モニタリング実施回数および訪問回数 ・9 月中に Q7 の対象者(継続利用者)に対して「モニタリングを実施した回数(延べ回数)」と、そのうち「(利用者宅を)訪問した回数(延べ回数)」を記入してください。 ※人数ではなく、延べの回数を記入してください。 ・1 回あたりのおよその作業量を人×時間でお答えください。 例：担当者2名が3時間対応した場合：2人×3時間＝6人・時間 ・モニタリングの内容については、別紙の作業工程を参照してください。 作業工程ごとに 1 回と数えるのではなく、一連のサービス(実施しない工程があってもかまいません)を実施した場合に、1 回と数えてください	実施回数	訪問回数	1 回あたり作業量
	回	回	人・時間

Q10 再アセスメント対象者の数 Q8のモニタリングの結果、再度、アセスメント～用具の適合調整のプロセスの実施が必要となった利用者の数を記入してください。	人

Q11 再アセスメントに伴うサービス実施回数および訪問回数

- 次のプロセスについて、Q10 の対象者(再アセスメント対象者)に対して、「実施した回数(延べ回数)」と、そのうち「(利用者宅を)訪問した回数(延べ回数)」を記入してください。
- 1回あたりのおよその作業量を人×時間でお答えください。
  例:担当者2名が3時間対応した場合:2人×3時間=6人・時間
- サービスプロセスの内容については、別紙の作業工程を参照してください。
  作業工程ごとに1回と数えるのではなく、一連のサービス(実施しない工程があってもかまいません)を実施した場合に、1回と数えてください
- サービスプロセスの区分にまたがる内容を一連のサービスとして実施した場合は、それぞれのプロセスで各1回と数えてください。

電話なども含みます

	実施回数	訪問回数	1回あたり作業量
(1)アセスメント	回	回	人・時間
(2)用具選定	回	回	人・時間
(3)契約	(利用者ごとに1回)	回	人・時間
(4)搬入・設置	回	回	人・時間
(5)利用指導・適合調整	回	回	人・時間
(6)フォロー	回	回	人・時間
実際に訪問した回数の合計		回	

Q12 サービス担当者会議 ・9月中にQ7の対象者(継続利用者)について、サービス担当者会議の「開催を通知された回数」とそのうち、「出席した回数」を記入してください。	開催を通知された回数 回
	出席回数 回

4．用具返却者に対するサービスの実施状況（2009 年 9 月中）

Q13 用具返却者の数 9 月中に用具(使用している用具の一部、または全部)を返却した利用者の数を記入してください。 ※用具や機種の変更の場合も含みます。	人

Q14 利用を終了した理由
・Q13 の対象者(用具返却者)について、用具を返却した理由別に人数を記入してください。
なお、個々のケースにおける理由は下記のいずれか1つ(理由の重複はなし)としてください。

死亡	人
入院・入所	人
その他 (利用者本人の状態像の変化や介護環境の変化など)	人

Q15 利用期間
・返却された用具について、利用期間別に件数を記入してください。

1か月未満	件
～3か月未満	件
～6か月未満	件
～1年未満	件
～3年未満	件
～5年未満	件
～5年以上	件
不明	件

Q16 搬出の実施回数	実施回数	1 回あたり 作業量
・9 月中に Q13 の対象者(用具返却者)に対して「搬出を実施した回数(延べ回数)」を記入してください。 ・ 1回あたりのおよその作業量を人×時間でお答えください。 例:担当者2名が3時間対応した場合:2人×3時間 ＝6人・時間 ・ サービスプロセスの内容については、別紙の作業工程を参照してください。 ・ 作業工程ごとに 1 回と数えるのではなく、一連のサービス(実施しない工程があってもかまいません)を実施した場合に、1 回と数えてください。	回	人・時間

5．事業所が実施する消毒・保管業務の実施状況

Q17 消毒・保管業務の実施状況

- 以下に示す消毒・保管業務について、実施の有無をお答えください。
- 実施している場合には、その作業が発生する頻度について、右欄の 1～6 のうち、もっともあてはまるものに○をつけてください。（対象とする用具の種類は問いません）
- 1回あたりのおよその作業量を人×時間でお答えください。

例：担当者2名が3時間対応した場合：2人×3時間＝6人・時間

- サービスプロセスの内容については、別紙の作業工程を参照してください。

	実施状況		1回あたり作業量
(1)戻検	1 実施している 2 実施していない	1. 毎日実施 2. 2,3日に一度実施 3. 週に1回程度実施 4. 2週間に1回程度実施 5. 月に1回程度実施 6. 月に1回未満	人・時間
(2)修理補修	1 実施している 2 実施していない	1. 毎日実施 2. 2,3日に一度実施 3. 週に1回程度実施 4. 2週間に1回程度実施 5. 月に1回程度実施 6. 月に1回未満	人・時間
(3)洗浄	1 実施している 2 実施していない	1. 毎日実施 2. 2,3日に一度実施 3. 週に1回程度実施 4. 2週間に1回程度実施 5. 月に1回程度実施 6. 月に1回未満	人・時間
(4)消毒	1 実施している 2 実施していない	1. 毎日実施 2. 2,3日に一度実施 3. 週に1回程度実施 4. 2週間に1回程度実施 5. 月に1回程度実施 6. 月に1回未満	人・時間
(5)乾燥	1 実施している 2 実施していない	1. 毎日実施 2. 2,3日に一度実施 3. 週に1回程度実施 4. 2週間に1回程度実施 5. 月に1回程度実施 6. 月に1回未満	人・時間
(6)乾燥後検査	1 実施している 2 実施していない	1. 毎日実施 2. 2,3日に一度実施 3. 週に1回程度実施 4. 2週間に1回程度実施 5. 月に1回程度実施 6. 月に1回未満	人・時間
(7)梱包	1 実施している 2 実施していない	1. 毎日実施 2. 2,3日に一度実施 3. 週に1回程度実施 4. 2週間に1回程度実施 5. 月に1回程度実施 6. 月に1回未満	人・時間
(8)納庫	1 実施している 2 実施していない	1. 毎日実施 2. 2,3日に一度実施 3. 週に1回程度実施 4. 2週間に1回程度実施 5. 月に1回程度実施 6. 月に1回未満	人・時間

６．その他

Q18 用具種類別のメンテナンス実施状況

利用者宅を訪問した際に、用具のメンテナンスをどの程度実施していますか。もっとも当てはまるものに○をつけてください。

※ここでのメンテナンスとは、福祉用具の状態の確認および部品の交換、修理、調整などを指します（例：車いすのタイヤの空気圧の調整など）。

(1)車いすおよび付属品	1. 訪問の都度、必ず実施している →訪問頻度[　]か月に1回程度 2. 訪問の都度、実施するわけではない→実施頻度[　]か月に1回程度 3. 実施していない
(2)特殊寝台および付属品	1. 訪問の都度、必ず実施している →訪問頻度[　]か月に1回程度 2. 訪問の都度、実施するわけではない→実施頻度[　]か月に1回程度 3. 実施していない
(3)床ずれ防止用具	1. 訪問の都度、必ず実施している →訪問頻度[　]か月に1回程度 2. 訪問の都度、実施するわけではない→実施頻度[　]か月に1回程度 3. 実施していない
(4)体位変換器	1. 訪問の都度、必ず実施している →訪問頻度[　]か月に1回程度 2. 訪問の都度、実施するわけではない→実施頻度[　]か月に1回程度 3. 実施していない
(5)手すり	1. 訪問の都度、必ず実施している →訪問頻度[　]か月に1回程度 2. 訪問の都度、実施するわけではない→実施頻度[　]か月に1回程度 3. 実施していない
(6)スロープ	1. 訪問の都度、必ず実施している →訪問頻度[　]か月に1回程度 2. 訪問の都度、実施するわけではない→実施頻度[　]か月に1回程度 3. 実施していない
(7)歩行器	1. 訪問の都度、必ず実施している →訪問頻度[　]か月に1回程度 2. 訪問の都度、実施するわけではない→実施頻度[　]か月に1回程度 3. 実施していない
(8)歩行補助つえ	1. 訪問の都度、必ず実施している →訪問頻度[　]か月に1回程度 2. 訪問の都度、実施するわけではない→実施頻度[　]か月に1回程度 3. 実施していない
(9)認知症老人徘徊感知機器	1. 訪問の都度、必ず実施している →訪問頻度[　]か月に1回程度 2. 訪問の都度、実施するわけではない→実施頻度[　]か月に1回程度 3. 実施していない
(10)移動用リフト	1. 訪問の都度、必ず実施している →訪問頻度[　]か月に1回程度 2. 訪問の都度、実施するわけではない→実施頻度[　]か月に1回程度 3. 実施していない
(11)腰掛便座	1. 訪問の都度、必ず実施している →訪問頻度[　]か月に1回程度 2. 訪問の都度、実施するわけではない→実施頻度[　]か月に1回程度 3. 実施していない
(12)特殊尿器	1. 訪問の都度、必ず実施している →訪問頻度[　]か月に1回程度 2. 訪問の都度、実施するわけではない→実施頻度[　]か月に1回程度 3. 実施していない
(13)入浴補助用具	1. 訪問の都度、必ず実施している →訪問頻度[　]か月に1回程度 2. 訪問の都度、実施するわけではない→実施頻度[　]か月に1回程度 3. 実施していない
(14)簡易浴槽	1. 訪問の都度、必ず実施している →訪問頻度[　]か月に1回程度 2. 訪問の都度、実施するわけではない→実施頻度[　]か月に1回程度 3. 実施していない
(15)移動用リフトのつり具	1. 訪問の都度、必ず実施している →訪問頻度[　]か月に1回程度 2. 訪問の都度、実施するわけではない→実施頻度[　]か月に1回程度 3. 実施していない

設問は以上です。ご協力ありがとうございました。

【福祉用具貸与/販売サービスのプロセスと作業工程】

サービスプロセス	作業工程	具体的な作業内容の例
情報提供	福祉用具貸与サービス提供の依頼の受付	●福祉用具専門相談員が居宅介護支援事業所へ訪問や、利用者・家族・介護支援専門員等からの電話、FAX、または当事業所に来所された際、受付を行う。 ●基本情報の聞き取り・氏名・年齢・住所・連絡先・かかりつけ医・介護認定の有無・身障有無・ニーズの確認・訪問日程の打ち合わせ・必要な関連事業者への連絡・調整など。 ●利用者や家族から相談・依頼の場合は、その後に介護支援専門員へ連絡をとる、または、利用者から介護支援専門員に連絡とってもらうように説明し、介護支援専門員から連絡をもらう。 ●医療機関からの患者の退院後の在宅における用具ニーズにおいては、相談会議への訪問・出席することも多い。 ●福祉用具専門相談員が相談受付票に内容を記録し、顧客情報をパソコンへ入力する。
	介護保険制度の説明	●来所・電話での受付時や、アセスメントやモニタリングで利用者宅を訪問した時等に福祉用具専門相談員より、福祉用具貸与や特定福祉用具購入のサービス内容、利用条件・費用等の説明。 ●介護保険サービス受給の手続きを記したカタログやフローチャート・行政発行の冊子等を使用して、認定手続きの説明。 ●要介護認定を受けていない利用者には、介護保険全体の説明をし、申請方法、福祉事務所や地域包括支援センター等を紹介する。 ●認定を受けている方には福祉用具サービスを受けるまでの所定の手続きを説明。電話で理解されない方には訪問により説明。 ●福祉用具関連の制度変更がある場合は、介護支援専門員にも説明。
	事業所が提供するサービス内容の説明	●受付時に福祉用具専門相談員によって、介護保険制度の説明と同時に、事業所のサービス内容・特長を説明。介護保険制度内のサービスとそれ以外に提供できるサービス内容を説明。 ●利用者が別のサービスを希望されている場合は、適切な事業所を紹介する。
	ケアマネジメントの状況の聞き取り	●介護認定・ケアプラン・包括・居宅・他サービス受給の聞き取り・確認を行い、必要時は関連事業者への連絡・調整。 ●福祉用具専門相談員が介護支援専門員に、電話や面談において、ご利用者の身体状況、提供されているサービス状況等を確認する。 ●介護支援専門員に、ケアプランの第1票から3票までの提供を要請する。
	居宅介護支援事業所の紹介	●利用者が居宅介護支援事業者と契約を結んでいない場合に紹介する。 ●かかりつけ医等の情報の聞き取りを行い、居宅が併設されていればダイレクトに相談を促す、または代行。関連が薄ければ、地元の包括や近隣の居宅を複数ご案内。 ●ご利用者から具体的な居宅介護支援事業所の紹介を依頼された場合は、利用者に対して個人情報を提供して良いか確認を取り、居宅介護支援事業所に対しても、受け入れが可能であるか確認した上で紹介する。
相談	利用者の状態像の聞き取り	●福祉用具専門相談員が訪問や電話により、アセスメント表等に沿って利用者のADL状態、家屋の状態、介護状態、疾病名、利用者の意向、家族の意向等基本情報や状態像を確認する。 ●利用者に連絡する前に、ケアマネやリハビリ担当のPT・OTから利用者のADL状態、介護状態等を確認することもある。 ●退院前の家屋評価や新規サービス導入のためのカンファレンスに参加して確認する場合もある。
	利用者が受けている介護の状況の聞き取り	●福祉用具専門相談員が介護支援専門員に電話や面談して所定のアセスメント表に沿って介護状況、他のサービスの利用状況を確認し、ケアプランの提供を受ける。 ●福祉用具専門相談員が家族・利用者の自宅に伺い、状況を確認する。
	福祉用具へのニーズの聞き取り	●福祉用具専門相談員が介護支援専門員に電話や面談してアセスメント表等に沿って利用者や家族の希望、介護状況、他のサービスの利用状況を確認をし、ケアプランの提供を受け、福祉用具の利用について検討する。 ●医師、PT・OTの指示の有無を確認する。 ●福祉用具専門相談員が家族・利用者の自宅に伺い、状況を確認し、利用者や家族の希望と、それを実現するための福祉用具の利用について(住宅改修も併せ)検討する。
	介護支援専門員・利用者から提供された情報の整理	●利用者のADL状況や家屋、介護状況、具体的な福祉用具のニーズなどを相談受付票、個別援助計画、アセスメント票等に記載する。

【福祉用具貸与/販売サービスのプロセスと作業工程】

サービスプロセス	作業工程	具体的な作業内容の例
アセスメント	訪問日の日程調整	●福祉用具専門相談員が利用者や家族と電話にて訪問日の日程調整を行う。訪問する目的と所要時間等の説明を行い、先方の都合を確認した上で訪問約束を取り付ける。 ●前後して必要であれば、介護支援専門員や関連するサービス事業者との同行訪問の調整を行う。 ●場合によっては理学療法士・作業療法士・訪問介護・訪問看護等といった関係機関と連携を図る事もあり、その時のキーパーソンや状況に応じて対応。
	訪問時に持参する福祉用具サンプルの手配	●手配する福祉用具の報告書を作成し、その報告書を基に商品管理者が倉庫より出荷作業を行う。 ●倉庫に在庫として商品がない場合は、メーカーに発注、他営業所より宅急便などを活用し商品の手配を行う。 ●販売等でメーカーデモ機を手配する場合は、メーカー担当者にデモ機の有無の確認を行い、商品を取り寄せ出荷作業を行う。
	利用者のADL状況・問題点の把握	●利用者宅を訪問し、ADL状況・問題点の把握に努める。 ●可能ならば介護支援専門員や専門職から情報把握を行った上で訪問する。また介護支援専門員の同行を依頼する。 ●福祉用具専門相談員が事前に収集した情報に修正・加筆を加え、実態を把握する。実際の動作を行ってもらったり、自分で擬似的に行い、問題点を実感する。ご家族やサービス事業者からの生の情報を収集する。 ●サービス担当者会議に参加し把握する事もある。
	利用者の居宅環境・問題点の把握	●家屋状況の全体を把握(図面・計測・撮影等)し、福祉用具を使用を想定した場合の環境整備プランの原案作り。 ●利用者宅を訪問し、居宅問題点の把握に努める。 ●可能ならば介護支援専門員や専門職から情報把握を行った上で訪問する。また介護支援専門員の同行を依頼する。併せて、住宅改修事業者の同行を依頼する。 ●サービス担当者会議に参加し把握する事もある。
	利用者が受けている介護の体制・状況・問題点の把握	●他サービス事業者によるサービス内容を確認し、福祉用具プランとの整合性を図る。 ●利用者宅を訪問し、ADL状況・問題点の把握に努める。 ●可能ならば介護支援専門員や専門職から情報把握を行った上で訪問する。また介護支援専門員の同行を依頼する。 ●サービス担当者会議に参加し把握する事もある。
	福祉用具を利用した改善目標の作成・福祉用具候補の選定	●所定の個別援助計画やアセスメント票に落とし込むための事前記録。そこから導かれた福祉用具をカタログ等で案内。 ●福祉用具を利用した改善目標は、福祉用具導入前に開催されるサービス担当者会議にて利用者・家族・関係機関で話し合い作成する。 ●福祉用具候補の選定は福祉用具専門相談員が利用者宅を訪問し、利用者・家族の意向、介護者の介護能力の有無の確認を行い、利用者のADLや住環境に応じて福祉用具候補の選定に努める。
	福祉用具候補の試用・試用期間の設定	●訪問時に用意していた福祉用具を搬入・組立し、実際に試用して頂きながら取扱いの説明・使用時の注意事項について案内、説明するとともに、次回訪問日程のタイミングや日時の設定を行う。 ●試用期間を設定していない事業所もある。必要に応じて商品の交換を行う。納品後10日以内に、訪問・確認作業を義務付けており、商品の交換が必要な場合にはすぐ対応する。 ●納品時での試用対応は、メーカーにデモ機の依頼を行いデモ機を手配する場合と、社内在庫で対応する場合がある。
	個別援助計画書の作成	●福祉用具を利用した改善目標をもとに、ご利用者ごとの福祉用具個別援助計画書を作成する。 ●利用者・家族の意向、介護者の介護能力の有無の確認を行い、利用者のADLや住環境に応じて選定した最適な福祉用具を記載した個別援助計画書は、ご利用者・家族、介護支援専門員に提出する。 ●またサービス担当者会議で、他のサービス事業者にも理解を求めていく。
用具選定	サービス担当者会議への参加	●利用者退院時に介護支援専門員が、利用者や家族・各サービス事業者・主治医を招集し、今後の在宅生活についての課題を話し合う。 ●担当する福祉用具専門相談員が出席し、福祉用具の情報提供、必要性について意見を述べる。利用者宅や医療相談室などで開催。 ●担当する福祉用具専門相談員(もしくはモニタリング担当者)が出席し、アフターサービス記録表や個別援助計画書に基づいて福祉用具に関するモニタリング報告、課題分析について説明。
	居宅介護支援・その他の介護サービスとの連携・調整	●介護支援専門員とその他の介護サービスとの連携・調整に協力し、必要な情報提供を行う。特に独居利用者であれば、他介護サービス(例えば訪問看護など)が入っている時間を確認、その時間帯に合わせて訪問する。 ●①居宅サービス計画書 ②相談受付表 ③ケアカンファレンス報告書 ④モニタリング報告書 ⑤利用実績表等を活用。 ●介護支援専門員との連係は、直接事業所に赴き伝達するか電話・FAX連絡をする。サービス提供事業者への伝達は介護支援専門員を介して行なう。 ●可能ならば、商品選定の際、福祉用具専門相談員が介護支援専門員や他サービス事業者(看護師、ヘルパー)と日程を調整して、 利用者宅で介護支援専門員が立会いをして、実際に他サービス事業者(看護師、ヘルパー)に福祉用具を使ってデモを実施する。
	利用する福祉用具の確定	●アセスメント等の結果を踏まえ、福祉用具の選定を行う。 ●福祉用具専門相談員が提案した福祉用具について、利用者・家族の方に同意を得る。また介護支援専門員には報告し、確認してもらう。 ●利用者や家族に実際に触れて頂く為の機会を提供し、最終的に決めていただく。
	受注・福祉用具手配の事務	●担当する福祉用具専門相談員もしくは事務職員が、レンタル・販売実施報告書を作成、利用する福祉用具・利用開始日・納品日等を決定。 ●報告書をもとに担当営業または事務社員が、納品準備に伴う社内帳票の起票、システムへの入力。 ●介護支援専門員には、福祉用具選定理由や詳細、利用単位数の説明、納品日等の連絡。 ●商品管理担当者は福祉用具専門相談員の連絡を受け福祉用具を手配(発注や在庫確保)。
	軽度者に係る理由書取得等の調整	●介護支援専門員に、サービス担当者会議の開催を要請する。 ●介護支援専門員の支援計画や医師の意見書等必要書類を確認し、利用可能な福祉用具の情報提供を行う。利用者・家族については理由書や協議書を持ち、手続きや申請の説明を行う。 ●保険者に例外給付に伴う申請許可を行なう。

【福祉用具貸与/販売サービスのプロセスと作業工程】

サービスプロセス	作業工程	具体的な作業内容の例
契約	契約書類の作成	●担当する福祉用具専門相談員、もしくは事務職員が、実施するレンタル・販売実施報告書を基に、システムに入力業務を行なう。 ●事務担当者または福祉用具専門相談員が、書類を出力。契約書の他、取扱説明書、重要事項書類の準備も行う。
	契約書の内容説明	●担当する福祉用具専門相談員が、契約書、契約書別紙(商品及び料金明細記載)の内容を利用者及び利用者家族等に説明する。
	重要事項の説明	●担当する福祉用具専門相談員が、重要事項説明書の内容を利用者及び利用者家族等に説明する。 ●営業時間やアフターサービス・苦情窓口等の説明と署名。また緊急時の対応策として、主治医・利用者・家族の緊急時の連絡先を聴取、記入頂き、最後に署名(2部)をお願いする。
	契約の取り交わし	●担当する福祉用具専門相談員が商品納品・契約変更時に、利用者及び利用者家族に契約書の内容を説明し了承いただいた後、契約書を2通作成し押印いただく。1通は客先控えとし、もう1通を事業所控えとする。
搬入・設置	搬入日の日程調整	●利用者宅に電話をし、先方の都合に合わせ、日時を決める。 ●介護支援専門員同行の場合はその点も考慮する。他のサービス事業者と連携を図りながら、日程調整する場合も多い。 ●日程が決まったら、介護支援専門員に報告する。
	出荷前点検(物品過不足・外見のチェック)	●福祉用具専門相談員、商品管理担当者の目視による点検実施。 ●パーツ管理されている部品の不足、品番間違えは、バーコード管理のため、システムで管理。 ●再梱包後、伝票出力
	輸送車両への積み込み	●概ね配送日前日に商品管理業務担当者及び福祉用具専門相談員が、配送車輌への積み込みを実施。 ●伝票と照合しながら、商品に破損、荷崩れ等が生じないように、丁寧に積み込みを行なう。
	輸送ルート計画の検討	●利用者の希望を考慮し、効率の良いルート計画策定を心掛け、時間、距離のロスを回避する。 ●納品前の商品と、回収後の商品が混在しないように、ルート計画を立てる。
	輸送	●担当の福祉用具専門相談員が利用者・家族と約束した日時に、遅れる事なく訪問し商品を納品する。 ●車載した福祉用具にｷｽﾞや破損などが起こらないよう、配慮しながら輸送。
	駐車場の確保	●福祉用具専門相談員が客先付近で、法令を遵守しながら駐車スペースを確保する。 ●場合により有料駐車場を探す。営業職、事務職等が配送日までに、インターネット検索等にて客先付近の有料駐車場を確認。 ●可能な場合、ご家族に駐車スペースの確保をお願いする場合もある。
	搬入ルートの確保(養生等)	●福祉用具専門相談員が利用者、家族に対して搬入ルートの確認。 ●家財保護の為、ベッドパット等による養生実施。(搬入商品ごとに異なる)
	設置場所の確保(室内の家具の移動等)	●利用者、家族に対して設置場所の確認。 ●原則的には、事前に連絡を設置箇所にスペースを開けて頂くよう、利用者・家族に依頼。 ●必要に応じて家財の移動(付随して掃除も)。
	福祉用具の組み立て・設置	●利用者、家族の指定場所に設置。商品の組立、設置、作動確認実施。 ●作業者は利用者・家族の生活動線の妨げにならない位置を確認し、作業を実施、組み立てた後、移動する場合もある。
	福祉用具の取扱説明・取扱説明書の交付	●福祉用具設置後、ご利用者、家族、担当サービス事業者に取り扱い説明、取り扱い説明書の交付実施。契約作業時に契約書等の書類と併せて取扱説明書交付。 ●福祉用具専門相談員が実際に商品を使用していただきながら、注意点の有無を確認し説明する。正しい利用が出来るまで指導する。 ●説明、指導、及び交付の後に、確認書に署名捺印を頂く。
利用指導・適合調整	福祉用具の適合調整作業	●利用者の身体状況やニーズに合わせて、福祉用具の適合、調整を行なう。 ●福祉用具専門相談員が、まず、実際に使用している状況を、利用者・家族に見ていただき、その後、実際に利用者に使用させ適合、調整を行う。(適合確認チェックシートなど)
	利用者・介護者への使い方の指導	●福祉用具専門相談員が利用者、家族、介護者に対し、取り扱い方法を口頭、実演にて説明。利用者、家族、介護者による試用を求め、使い方を指導。 ●介助者が複数(ヘルパー、デイ、ショート等)である場合、それぞれの介助者への取り扱い説明を実施。
	保守・事故防止対策の説明	●事業所が提供するサービス内容、契約書、重要事項説明書に記載されている内容の説明、確認、同意。 ●取扱説明書等も利用して、実際に商品を使用していただきながら、保守・事故防止対策の説明を行なう。 ●過去に誤って使用した例なども、併せて紹介し、注意を促す。
	不具合があった場合の連絡先等確認	●福祉用具専門相談員がご利用者・家族に重要事項説明書を提示して説明し、事故や故障など不具合が生じた場合の対応や緊急連絡先、苦情事故処理窓口等の情報提供。

【福祉用具貸与/販売サービスのプロセスと作業工程】

サービスプロセス	作業工程		具体的な作業内容の例
フォロー・モニタリング	納品後の使用状況確認	訪問による使用状況聞き取り	●基本的には、福祉用具専門相談員が納品後（10日以内など）に利用者宅に伺い実施している。
		訪問日の日程調整	●福祉用具専門相談員より、利用者・家族に納入後（10日以内などで）希望訪問日を確認し、日程調整。介護支援専門員や他の介護サービス事業者の同行が必要な場合も同様に日程調整を行う。 ●納品時に日程を決める場合もある。
		正しく利用できているかどうかの確認	●福祉用具専門相談員が納入後（10日以内など）に訪問し、利用者・家族・介護者へ再度使用方法を説明し、理解されているか確認する。また、介護支援専門員や他の介護サービス事業者との連携により情報収集し、適切に使用されてか確認する。 ●帰社後、使用状況、適合状況を介護支援専門員にモニタリング報告書にて報告する(ファックス)。
		利用者・介護者への使い方の指導	●福祉用具専門相談員が納入後（10日以内など）に訪問し、利用者・家族・介護者へ再度使用方法を説明し、理解されているか確認する。また、介護支援専門員や他の介護サービス事業者との連携により情報収集し、適切に使用されてか確認する。 ●帰社後、使用状況、適合状況を介護支援専門員にモニタリング報告書にて報告する(ファックス)。
		福祉用具の動作確認・再調整	●福祉用具専門相談員が納入後（10日以内など）に訪問し、「取扱説明書」や社内の「用具点検事項一覧」を用いて動作確認、利用者・家族に使用状況や要望を聞き取りのうえ、再調整を行う。
	定期的な使用状況確認	訪問日の日程調整	●福祉用具専門相談員より、3ヶ月ごとに、利用者・家族に希望訪問日を確認し、日程調整。 ●介護支援専門員や他の介護サービス事業者の同行が必要な場合も同様に日程調整を行う。
		正しく利用できているかどうかの確認	●福祉用具専門相談員が3ヶ月ごとに訪問し、利用者・家族・介護者へ再度使用方法を説明し、理解されているか確認する。また、介護支援専門員や他の介護サービス事業者との連携により情報収集し、適切に使用されてか確認する。 ●帰社後、使用状況、適合状況を介護支援専門員にモニタリング報告書にて報告する(ファックス)。
		利用者のADL状況・問題点の把握	●福祉用具専門相談員が3ヶ月に1度訪問し、「アフターサービス実施記録票」等を用いて再アセスメント、利用者・家族へ使用状況や要望の聞き取りを行い、問題点を把握する。 ●介護支援専門員や他の介護サービス事業者との連携により情報収集し、ADL、IADL等の変化・問題点の把握を行う。
		利用者が受けている介護の体制・状況・問題点の把握	●福祉用具専門相談員が3ヶ月に1度訪問し、「アフターサービス実施記録票」等を用いて再アセスメント、利用者・家族へ使用状況や要望の聞き取りを行い、問題点を把握する。 ●介護支援専門員や他の介護サービス事業者との連携により情報収集し、介護の体制・状況・問題点の把握を行う。 ●アセスメント時と比べて変動がないかあるいは導入時に比べて状況が向上しているか確認する
		福祉用具変更の必要性の検討(機種変更・中止・追加)	●福祉用具専門相談員が3ヶ月に1度訪問し、福祉用具の使用状況、ADL状況、介護の体制・状況を把握する。利用者・家族へ要望等の聞き取りを行い、福祉用具変更の必要性を利用者・家族へ提案・相談。担当介護支援専門員や、必要により他の介護サービス事業者にも報告し、相談を行う。 ●利用者のADLや生活環境の変化に伴い、商品の変更、中止、追加が発生する場合は、担当介護支援専門員に報告の上、場合によっては、サービス担当者会議を開催し、その妥当性を検討する。
		不具合等のある福祉用具の交換手配・交換	●福祉用具専門相談員が3ヶ月に1度訪問し、「取扱説明書」や社内の「用具点検事項一覧」を用いて動作確認等を行い、不具合等のある福祉用具が有れば、利用者・家族の希望日時に合わせて日程調整し、代替商品との交換、担当介護支援専門員に報告を行う。 ●福祉用具に不具合がある場合には、その場で修理する。修理が出来ない場合には、即日交換する旨を利用者・家族に伝え、速やかに正常品と交換する。 ●手配は、故障・事故報告書を作成し、その内容をパソコンシステムに入力して行う
		福祉用具の清拭等	●納品後、3ヶ月ごとに、福祉用具専門相談員が利用者宅に伺いモニタリング時に実施する。 ●簡単な汚れや埃などは、その場で拭き取り、汚れや劣化が酷い場合は代替商品と交換を行う。 ●特に車椅子、歩行器等はブレーキ部分の泥汚れ等をチェック（清拭）、その他用具に関しても埃等の付着をチェックし必要に応じてふき取る。
		利用者の住居・部屋の移動に伴う福祉用具の移動	●利用者・家族の希望日時に合わせて日程調整し、福祉用具専門相談員が訪問し、福祉用具の移動、組み立て、再調整等を行う。 ●住居の移動の場合は、移動先の住所に応じて必要な手続きを実施。
		消耗品・衛生品（マットレス等）の定期交換	●利用者・家族の希望日時に合わせて日程調整し、福祉用具専門相談員が訪問し、1年に1度実施する。 ●他の介護サービス事業者の協力が必要な場合も同様に日程調整を行う。
	介護支援専門員への報告・記録の作成		●福祉用具専門相談員が納品後、10日以内、その後は、3ヶ月ごとに、使用状況、適合状況を書面により介護支援専門員に直接、またはファックスにて報告する。

【福祉用具貸与/販売サービスのプロセスと作業工程】

サービスプロセス	作業工程	具体的な作業内容の例
搬出	搬出日の日程調整	●福祉用具専門相談員より、利用者・家族に希望訪問日を確認し、日程調整、搬出日を担当介護支援専門員へ報告する。
	福祉用具の点検(物品過不足・外見のチェック)	●福祉用具専門相談員が訪問し、福祉用具の動作確認、物品過不足・外見の確認を行う。 ●合わせて、バーコードリーダーにて商品バーコードを読み込み、物品過不足を再確認する。
	搬出ルートの確保(養生等)	●福祉用具専門相談員が利用者、家族に対して搬出ルートの確認。 ●家財保護の為、ベッドパット等による養生実施。
	設置場所の片付け(室内の整理等)	●適宜、設置場所の片づけを行う場合がある。その場合、利用者に了承を得て、家具の移動、ほうきにて簡単な清掃を行う。
	輸送車両への積み込み	●福祉用具専門相談員が商品に破損、荷崩れ等が生じないように、丁寧に積み込みを行なう。
	輸送	●自社の福祉用具専門相談員が破損に気を付け安全に帰社する。 ●荷台と運転席が隔離された専用車両により用具を輸送する
	輸送車両の消毒	●商品が積載された状態で福祉用具専門相談員が二酸化塩素消毒機スプライザーミニで噴霧消毒し10分放置。 ●その後商品を下ろした状態で同作業を再度行なう。 ●「専用運搬車両消毒記録票」を作成する。

【福祉用具貸与サービスで実施している消毒・保管等業務の内容】

プロセス	作業工程		具体的な作業内容の例
戻検行程	欠品検査		●商品管理システムの回収指示書に基づき入庫処理を行なう。 ●商品を構成する部品の確認。組立ネジ等の種類・数の確認。取外し可能な部品の有無の確認。 ●商品引取時、営業担当者が利用者宅で確認し、引取後営業所にて商品管理担当者が行う。
	破損・故障箇所の検査		●商品引取時、営業担当者が利用者宅で確認し、引取後営業所にて商品管理担当者が行う。 ●破損・故障内容を把握後、所定書類(不良箇所報告書)を作成し衛生管理センターへ修理依頼出荷を依頼する。 ●外観は目視確認。電動部、可動部等は動かして確認。 ●目視では、汚れ、日焼け、退色、サビ、キズ、剥がれ、カビ、などの外観と形状チェック。可動部はジョイント部分の破損、がたつき、部品の欠陥、緩み、モーターの可動、雑音、コントローラーの通電、接触不良、断線、バッテリー点検など。
	修理／廃棄の判断		●廃棄判断は本社業務部で判断。不良個所が見つかれば、原則修理としているが、商品ニーズ、修理代とその個品のレンタル期間等を加味し統括部署と相談し修理すべきか判断する。 ●破損の著しい商品は入庫時、他の商品については洗浄開始時に判断を行う。
	修理費用の見積・請求		●故障、破損箇所を特定し、消耗、劣化か故意的なものか判別。故意的と判断したものに対し適正な修理費用を算出し見積りを契約者に提示し請求する。消耗劣化と判断した場合も弁済義務が生じない事を契約者に説明する。 ●商品管理担当者が、メーカーに修理見積り依頼をし修理を行うか判断する。客先へ請求が必要となる場合は、営業担当者が請求を行う。 ●故障、修理箇所を明記した修理見積依頼書を商品と一緒にメーカーへ送る。個品バーコードをスキャンニングして、MDシステムで出荷修理依頼をする。修理済みの商品が戻ってきたら、スキャンニングして修理完了処理を行ない、修理完了報告書を本社にFAXにて提出。
	一次消毒処理		●商品引取後、営業担当者が商品を積載している運搬車両内をビオフェンス(二酸化塩素)にて消毒。 ●営業車両内でエスミール噴霧処理(15秒間噴霧後、5分間密閉) ●商品を降ろし終わった後に再度、車輌内消毒。 ●消毒作業終了後、運搬車輌消毒清拭記録簿の作成・保管。 ●感染症等の恐れがある際は、梱包ビニール内での二酸化塩素による個別消毒。
修理補修	社内での修理	分解作業	●メーカーから供給可能な部品を交換する為の分解作業。一般的な工具で分解・解体の範囲。 ●分解できる範囲内での作業。
		部品交換作業	●メーカーから供給可能な部品を交換する為の部品交換作業。一般的な工具で取り付けできる範囲。
		組み立て作業	●メーカーから供給可能な部品を交換する為の部品交換に伴う組立作業。一般的な工具で取り付けできる範囲。 ●組立て後は動作確認を行う。
		塗装処理	●錆・キズ・汚れを確認し、メーカーから供給可能な専用色、及び市販の一般的なラッカー塗料での着色塗装。 ●タッチペンの使用もしくは塗装用スプレーガンを使用し吹き付けを行なう ●状況により手間が変動する。何回か重ね塗りする場合もある。
	メーカーへの修理委託	見積取得	●メーカーからの部品提供できない場合やメンテナンス担当者の修理では危険が予測される場合及び、技術を要する際には事前に統括部署を報告。その後メーカーに症状連絡後に商品を送付し見積を取得する。
		福祉用具の出庫手続	●事前に本社業務部にメーカー修理を行うべきか打診。レンタル期間、原価回収状況等を考慮の上、修理の要否の判断を仰ぐ。 ●修理商品の個品バーコードをスキャンニング後、アップロードし、メーカー修理出荷中として、修理見積もり依頼書と一緒にメーカーへ送る。メーカーからの見積もり書金額を確認して、メーカーへ修理依頼。 ●自社商品管理個品番号の再発行を行い、商品の梱包を行い出庫する
		福祉用具の入庫手続き	●個品バーコードをスキャンニングして、アップロードをして、MDシステムによる修理完了入荷登録をして入荷して洗浄出荷する。見積書と入荷伝票を本社業務部へFAX。
洗浄工程	軽度な汚れ(埃など)の除去		●アルカリ水での清拭作業を基本とする。埃の激しいものはエアーガンを用い、清拭の下準備として表面及び内部、隙間等の汚れを除去する。 ●屋外で使用する商品は、泥の付着も多く清拭前の除去が必要なケースも多い。 ●マットレス等は専用工場で丸洗いを行う。
	強い汚れ(シミ、錆等)の除去		●汚品置き場にてエアーガンで埃を落とした後、アルカリ水を直接噴霧し(もしくはウエスに染み込ませ)スポンジやウエスにて清拭を行う。 ●サビのある場合ワイヤーブラシを使用しサビを落とす。 ●サビ取り剤は臭いが強く商品に臭いが残る可能性がある為、出来るだけ使用しないように心掛け、もし使用した場合は臭いが残っていないか確認をする。 ●マットレス等は丸洗いを行う。 ●シミやサビ・異臭が取れない場合は部品交換を行うか廃棄処分とする。
	流水洗浄		●洗濯機で洗濯できる繊維系の商品・部品は、洗濯機でアルカリ水を用い洗浄する。 ●アルカリ水にて流水洗浄を行う。マットレス等は専用工場で丸洗いを行う。 ●通常流水洗浄を行っているが、駆動部や電子部品があるような商品は流水洗浄ができない。 ●車椅子・スロープなど、ウォーターガンを使用。 ●自動洗車機によるキャスター、タイヤの洗浄。
	清拭洗浄		●アルカリ水を直接噴霧し(もしくはウエスに染み込ませ)スポンジやウエスにて清拭を行う。 ●併せて各部動作確認、機能チェックを行なう。

【福祉用具貸与サービスで実施している消毒・保管等業務の内容】

プロセス	作業工程	具体的な作業内容の例
消毒行程	消毒方法（酸性水消毒、オゾン・イオン薫蒸消毒、MRガス消毒、二酸化塩素消毒等）の選択	●酸性水消毒→強酸性水を噴霧し、1分間放置後、ウエスでふきとる。（車いす・特殊寝台・特殊寝台付属品・手すり・スロープ・歩行器・歩行補助つえ・徘徊感知器・移動用リフト） ●パルスインバーター式消毒装置による消毒→パルホルン消毒剤（ホルマリン）とパルスカット浄化促進剤（アンモニア）よる消毒。（床ずれ防止用具・マットレス・クッション類・体位変換器・疥癬が付着した恐れのある機器、その他感染症） ●機械によるオゾン薫蒸消毒
	消毒機械への福祉用具の入庫	●マットレス・床ずれ防止用具・クッション類を専用台車に積載し消毒機械へ入庫する。 ●その他、感染症の利用者が使用した商品についてはビニールに梱包された状態のまま消毒機械の中へ搬入し、庫内でビニールを開封する。 ●特定の商品のみ洗浄工程終了後オゾン庫へ入庫する
	消毒機械の調整	●新商品の消毒や新たな病毒感染等の場合には、メーカーと相談して調整する。 ●消毒対象物がマットレス・一般菌の場合→設定温度60℃・工程時間60分 消毒対象物がエアーマット・疥癬が付着した恐れのある、電動ベッド電動機器の場合→設定温度47℃・工程時間180分 重度汚染→設定温度60℃工程時間240分 ●専用の作業工程表示板を設置してあり、温度、時間、工程、エラーが視覚的に確認できる。 ●作業担当者が機器の作動チェックを行い。定期的にメーカーが保守点検を行う。 ●週一回機能チェックを行い、不具合時は部品交換をし、機能を保つ
	消毒機械からの福祉用具の出庫	●消毒工程に問題が無かったか、消毒機のモニターで確認、出庫する。 ●消毒機から消毒済み商品を専用テナーごと取出し、消毒剤使用記録簿、消毒性能記録簿作成保管。 ●事業所によっては消毒管理システム工程終了後にまとめてオゾン庫より搬出
乾燥工程	自然乾燥	●水気をウエスで拭きとる。手の届かないところは、エアーガンによって水気を飛ばす。 ●ウエスでふき取り後、乾燥スペースで専用の清潔テナーにのせて完全乾燥。 ●流水洗浄後乾燥場所へ商品を移し乾燥後に清拭洗浄を行う。
	機械乾燥	●カバー類やマットレス、クッションについては、消毒機内で熱乾燥を行う。ジェルクッション等、商品の材質によっては熱乾燥ができない物は自然乾燥を行う。 ●急ぎで乾燥する必要のある場合に、消毒機内で熱乾燥を行う。 ●特定の商品のみグループ会社へ委託する。
乾燥後検査	部品の変形・破損等検査	●外観の目視による確認。組立による変形等の確認。 ●マットレス等は計測台にて縮みの確認を行い、検針機にて異物の混入確認、触診にてヘタリの確認。 ●検査員が工程管理票の確認を行い用具を検査後検品票を発行。
	動作確認検査・メンテナンス	●車いす関連は、車軸を回転させて車軸の歪み、ブレーキの効き、タイヤのエアーチェック。シートの汚れ確認。 ●ベッド等電動駆動部は、稼動・異音検査、制動確認、安全装置の稼働確認。 ●エアーマットレス関係は膨らませて空気漏れ確認。 ●最終工程確認者が再度動作確認後、消毒工程管理票を発行。 ●特定の商品のみ消毒工程終了後にも動作確認を行い、洗浄不良の場合は再度洗浄。
	洗浄結果検査・再洗浄の処理	●目視確認。汚れが発覚した際は、洗浄工程に戻す。 ●検査員が工程管理票の確認を行い、用具を検査後検品票を発行する。
	欠品検査	●商品を構成する部品の確認。組立ネジ等の種類・数の確認。取外し可能な部品の有無の確認。 ●作業担当者が欠品確認を行い、最終工程確認者が再度、欠品確認を行う。（客先納品時には営業担当者がもう一度、欠品確認を行う。）
梱包行程	包材の管理・選択	●社名、消毒済みマーク、フリーダイヤル入りの包材を発注 ●全てビニールによる梱包。適したサイズのビニールを選択する。 ●梱包材は清潔庫倉庫にて保管管理を行う。素材の選択は本社業務部が行う。 ●ビニールロール2種類(幅120cm.60cm.)、長さは自由
	機械梱包	●ユニバーサルオートシーラーによる梱包。 ●用具の大きさにより梱包機によりビニールを圧着密閉する。
	手作業梱包	●梱包機で梱包できないサイズ（特殊寝台のモーター部等）は手作業で梱包を行う。 ●ビニールロールを商品の大きさに合わせて裁断し、両側をハンドシーラーにて密閉する。 ●足踏み式シーラーを使用し二人一組にて社名入り包材での密閉梱包を行ない梱包終了時にシルバーマークシール貼付。
納庫管理	福祉用具の倉庫への移動	●個品管理されたバーコードNoを読み取り、台車ごとトラックに積載し、営業拠点倉庫に移動する。 ●同じ建物内にある営業所倉庫へ移動する場合は、専用テナーを使用し運搬する。
	福祉用具の倉庫への納庫	●積載した台車ごと営業所倉庫に納庫する。 ●製品庫への納庫する前に、個品バーコードをスキャンニングしてから納庫。